REPRINT

KRZYSZTOF ZANUSSI:

SMALL TALK: BŁAHE SŁOWA O WIELKIM ZNACZENIU

Umiejętne prowadzenie rozmowy, może otworzyć każde drzwi. Jak to zrobić?

Artykuł pochodzi z Magazynu THINKTANK, lato 2010

WWW.THINKTANKMAGAZINE.PL

THINKTANK

TEKST> **Krzysztof Zanussi**

SMALL TALK: BŁAHE SŁOWA O WIELKIM ZNACZENIU

Small talk, czyli sztuka prowadzenia niezobowiązującej rozmowy, przydaje się w każdych okolicznościach. To test kultury, która objawia się w mowie – niekoniecznie kwiecistej i ozdobnej, lecz takiej, która świadczy, że dostrzegamy rozmówcę z całą jego odmiennością.

FOT.: JUPITER IMAGES

Sama nazwa *small talk* jest dla mnie przykrym anglicyzmem. Przykrym, bo natura języka Anglosasów lubi czynić rzeczy dosłownymi i przyziemnymi. Skoro jest *small talk*, to gdzie jest stopniowanie – czyli *medium* czy *big* (a może nawet *great talk*)? Tradycyjnie to, co rozumiemy jako *small talk*, to po prostu sztuka prowadzenia rozmowy. Z łaciny: sztuka konwersacji – nie dyskusji, nie negocjacji, nie polemiki, ale zwykłej, niezobowiązującej rozmowy towarzyskiej.

Jej pierwszą cechą jest bezinteresowność. W przelotnej, mało wiążącej rozmowie (czyli w *small talk*) nie chcemy osiągnąć niczego, poza chęcią kontaktu z drugim człowiekiem. Na korcie czy na boisku odbijamy szereg niezobowiązujących piłek – dla zabawy czy dla rozgrzewki, bez liczenia punktów. Liczy się sama gra, wdzięk wykonywanych ruchów i dyskretne rozpoznanie partnera, jego bystrości i talentów.

SMALL TALK – W JAKIM CELU?

Przebieg rozmowy jest bezinteresowny, ale jej cel – już nie. Rozmawiając, chcemy rozpoznać partnera i chcemy się sami przedstawić. W sztuce zgrabnej rozmowy punktem wyjścia jest nasza postawa wobec drugiego człowieka, wyjście poza naturalną obojętność. Na świecie żyją miliony ludzi, w miastach widzimy wieczorami setki oświetlonych okien, za którymi toczy się życie, które najczęściej nic nas nie obchodzi. I nagle ktoś z tego anonimowego tłumu staje przed nami. Musimy wykrzesać w sobie choćby minimalne zainteresowanie tym, kim on jest i co czuje – właśnie tu i teraz, w miejscu, gdzie się spotkaliśmy. Ta odrobina zainteresowania musi być szczera, inaczej cała technika prowadzenia rozmowy po paru minutach zawiedzie, rozmówca poczuje się przez nas oszukany, a w jego duszy zabrzmi pytanie: „Czemu gadasz ze mną, skoro ja cię nic nie obchodzę?".

Wkraczam teraz w obszar podstawowych pytań o nasz stosunek do świata – o to, co sądzimy o ludziach *a priori*, jeszcze zanim ich poznamy. Czy zakładamy, że każdy jest gotów do świństwa, jeśli mu zależy na osiągnięciu celu, czy sądzimy, że każdy w gruncie rzeczy troszczy się tylko o siebie? Czy może jest odwrotnie – jesteśmy gotowi przyjąć założenie, że w każdym tkwi zdolność przekroczenia własnych granic, wyjścia poza doraźny, przyziemny interes?

Jeśli założymy to ostatnie, to każdy człowiek okaże się ciekawy, trzeba mu tylko dać szansę. I tu właśnie leży mistrzostwo w sztuce „małej rozmowy". Jej siłą jest przeświadczenie, że w każdym spotkanym człowieku tkwi wartość, że każdy może powiedzieć nam coś ciekawego. Jednym słowem: nikt nie jest do końca beznadziejny, więc z każdym warto porozmawiać. Tyle ideologii. Teraz pytanie o technikę.

JAK PROWADZIĆ KONWERSACJĘ?

Rozmawiać trzeba umieć – to jest sztuka, w której można mówić o zdolnościach, o doświadczeniu, o treningu i o zmiennej formie. Są chwile, kiedy nie umiemy wykrzesać z siebie choćby cienia zainteresowania rozmówcą – wtedy technika pomaga, nie na długo, ale chociaż na początek.

A początek jest właśnie najtrudniejszy – jak każde otwarcie, serw w tenisie czy pierwszy ruch w szachach. Od razu można wszystko popsuć (iluż ludzi robi dobre wrażenie, dopóki się nie odezwą!). Pierwsze słowa mogą brzmieć banalnie, konwencjonalnie i zapowiadać nudę – Brytyjczycy uporczywie zaczynają konwersacje od pogody i tu trudno o oryginalność, ale wystarczy odrobina przewrotności i pogoda staje się odskocznią od zdania, które już nas określa. Ja, od lat pracując jako reżyser w teatrze, mówię, że to jest mój wybór sezonowy, bo zimą w teatrze jest ciepło, a film zwykle kręci się pod gołym niebem. To początek konwersacji, który działa. Pamiętajmy jednak, że w ucieczce przed banałem łatwo popaść w niepożądany ekscentrycyzm. W jednym z ważnych unijnych krajów głośny polityk, arystokrata o dość osobliwym obliczu często zaczyna rozmowę od stwierdzenia: „Ja nie jestem świśnięty, ja tylko tak wyglądam, bo przodkowie żenili się w rodzinie". Wspomniany polityk jest bardzo inteligentnym człowiekiem, ale w ekscentryczności idzie dosyć daleko. Myślę, że jemu to uchodzi, ale nam by raczej nie uszło.

Człowiek nam obcy (a często mówiący w tak zwanym nabytym języku) łatwo może zabrzmieć dziwacznie, kiedy stara się być oryginalny. Stąd otwarcia rozmowy muszą być ostrożne, nie powinny zawierać elementów osobistych („jak pan zaparkował samochód?" albo „gdzie pan kupił swój krawat?"), ale warto postarać się, by odezwanie było formatowane na miarę rozmówcy. To zawsze sprawia wrażenie, że wyszliśmy poza rytuał i widzimy żywego rozmówcę, odnosimy się do jego kultury i zaplecza. Gorzej, jeśli tego zaplecza nie znamy, bo pytania ankietowe na otwarcie („skąd pan jest?" i „co pan robi?") są mocno prymitywne. Można je zakamuflować przez proste odwrócenie: „Gdybym wiedział, że jest pan mieszkańcem tego miasta, zapytałbym pana, z jakich czasów jest jakaś znacząca budowla" (ostrożnie, żeby pytanie nie postawiło rozmówcy w pozycji ucznia przed tablicą).

Sam pamiętam, gdy kiedyś w Meksyku, przez dziwaczny splot okoliczności, podróżowałem samolotem rządowym i na Jukatanie czekał na mnie

GŁÓWNA MYŚL

- ***Small talk*** to sztuka umiejętnego prowadzenia rozmowy.
- **Choć** sam przebieg takiej rozmowy może być bezinteresowny, to jej cel jest jak najbardziej poważny: chcemy się przedstawić, wywrzeć wrażenie, zostawić ślad.
- **Talent** do prowadzenia konwersacji przydaje się, ale umiejętność *small talk* można ćwiczyć.

gubernator, który widać uznał, że ostrożność nie zawadzi i trzeba się pofatygować na lotnisko. Tuż po powitaniu gubernator zaczął *small talk*, mówiąc: „Słyszałem, że stolica pana kraju jest bardzo pięknym miastem". Oczywiście nie wiedział, kim jestem i skąd przybywam, a szczególnie, dlaczego lecę uprzywilejowanym samolotem.

TRENING CZYNI MISTRZA

Starsze pokolenie w sztuce konwersacji ćwiczyło się w domu, przejmując formy komunikowania się od rodziców. Dziś na fali gigantycznego awansu, który przyniosła demokracja, wielu ludzi nie przynosi ze sobą żadnych wzorców rozmowy. Co gorsza, wielu młodych przywykłych do języka e-maili, ma szczególną trudność w obcowaniu z żywym, nieznajomym partnerem. Stąd warto sobie przyswoić pewną liczbę prostych algorytmów otwarcia, czyli tych pierwszych zdań, którymi łamiemy lody. Później warto mieć w pamięci odpowiedź, jaką można już z góry przewidzieć i mieć jeszcze trzy, cztery obroty rozmowy przygotowane zawczasu. Dalej zwykle rozmowa się toczy już z rozpędu – jeśli tak nie jest, zawsze można uciec od niewygodnego tematu bądź wciągnąć doń osoby trzecie.

Moim zawodem jest między innymi pisanie dialogów do różnych scenariuszy filmowych czy teatralnych. Scenariusz jest takim ćwiczeniem wyobraźni, w którym staramy się wyobrazić, co mogą powiedzieć nasze fikcyjne postaci i często pisząc, musimy się wczuwać w dwa różne sposoby myślenia – konstruować nieporozumienia. W życiu przecież bardzo często się nie rozumiemy. W procesie pisania często dialog od razu staje się algorytmem, w którym pojawia się alternatywa – na określone zdanie może paść albo taka odpowiedź, albo diametralnie inna. I wtedy trzeba sprawdzić, który trop prowadzi dalej.

Jako autor muszę się nie zgadzać z tym, co mówią moje postaci – inaczej byłbym autorem monologów. Dialog w sztuce narracyjnej bardzo często zaczyna się od *small talku*, w biznesie najczęściej na tym etapie pozostaje. Niezbyt często wdajemy się w zasadnicze dyskusje z partnerem, z którym robimy interesy, ale odrobina wstępnej konwersacji w jakiś sposób uczłowiecza obie strony i przez to ułatwia negocjacje, wprowadza czynnik uczuciowy – nie mamy do czynienia ze „stroną", tylko z człowiekiem, którego wciągamy w relację partnerską.

Na koniec może jeszcze jedno ostrzeżenie, które znów dotyczy wyobraźni. Nawet w zupełnie nieznaczącej rozmowie powinniśmy postarać się wczuć w sytuację rozmówcy i rozumieć jego perspektywę, pamiętać, że to, co dla nas jest oczywistością, dla naszego partnera w rozmowie nie musi takową być. Dotyczy to często perspektywy narodowej, zawodowej czy pokoleniowej (to nieznośne wtrącanie przez Polaków zdań: „Bo u nas w Polsce...") bez zastanowienia, co rozmówca może wiedzieć o naszym kraju.

Small talk, czyli sztuka prowadzenia niezobowiązującej rozmowy, jest testem kultury człowieka, kultury bez wielkiej litery, zadęcia i patosu. W ludzkim codziennym wymiarze na przeciwległym biegunie kultury jest prostak, prymityw, zapatrzony w siebie gbur czy jaskiniowiec, a kultura to wyraz otwartości na drugiego człowieka. Kultura objawia się w mowie

– niekoniecznie kwiecistej i ozdobnej, lecz takiej, która świadczy, że dostrzegamy rozmówcę z całą jego odmiennością, że dajemy mu szansę, by pokazał się z ciekawej strony (bo wierzymy, że każdy taką stronę posiada).

Warto ćwiczyć sztukę konwersacji w pociągu czy w samolocie z przypadkiem spotkanymi ludźmi, a przyda się w interesach, w polityce, dyplomacji i w sąsiedzkim współżyciu. Zaczynać można od poziomu zero: „Piękne lato w tym roku po tak srogiej zimie. Dobrze, że wymarzły komary, w zeszłym roku cięły o tej porze...".

Krzysztof Zanussi: polski producent, reżyser filmowy i teatralny, autor scenariuszy. Można się z nim skontaktować pod adresem: tor@tor.com.pl .

» *Artykuł R1005L06*

DOBRA TAKTYKA, SMALL TALK

„Mała rozmowa" wcale nie jest taka mała

Umiejętność prowadzenia ciekawej rozmowy przydaje się, by rozmrozić sytuację przed negocjacjami, poznać innych uczestników biznesowej konferencji, czy nawiązać strategiczne kontakty podczas rautu. Debra Fine, autorka jednej z nielicznych książek o *small talk* (*The Fine Art Of Small Talk*, Hyperion 2005) zbadała, co takiego robią osoby, które uważa się za „dusze towarzystwa": w jaki sposób przedstawiają się, rozpoczynają konwersację i utrzymują ją na takim poziomie, że rozmówcy są zachwyceni.

Osoby prowadzące takie ciepłe konwersacje mają pewne cechy wspólne:

_1 dbają o to, by otoczyć swoich rozmówców szczerym i autentycznym zainteresowaniem – podchodzą do nich otwarcie i z ciekawością;

_2 często otwierają pierwsi konwersację i przełamują lody – co jest przyjmowane z wdzięcznością;

_3 korzystają z kilku scenariuszy „otwarcia", które sprawdzają się w każdych warunkach i zaczynają od wygłoszenia opinii;

_4 szybko zapamiętują i często używają imion swoich rozmówców;

_5 potrafią zadawać pytania pogłębiające i skłaniają rozmówców do otwierania się, uważnie słuchają i pokazują to;

_6 potrafią również mówić o sobie i wnosić do konwersacji swoją perspektywę;

_7 potrafią grzecznie i optymistycznie zakończyć konwersację, np. mówiąc: „Nie chcę zmonopolizować Pani/Pana wieczoru".

Dobre przygotowanie i otwartość może zmniejszyć lęk – szczególnie wtedy, gdy przyjdzie porozmawiać z „grubą rybą", np. osobą publiczną lub szefem. Wiele osób drętwieje na myśl o takiej perspektywie. Tu szczególnie przydaje się dobre przygotowanie, rozpoznanie swoich mocnych stron i świadomość, że rozmawiamy w pierwszej kolejności z człowiekiem, a dopiero w drugiej kolejności z kimś, kto jest szefem lub pełni ważną publiczną funkcję.

THINKTANK

ZAMAWIAM:

PRENUMERATA THINKTANK + CZŁONKOSTWO W KLUBIE THINKTANK

☐ 999 zł KLUB THINKTANK PLUS
(Roczna prenumerata magazynu THINKTANK + bezpłatny udział we wszystkich spotkaniach + udział w dorocznej konferencji Forum Rozwoju THINKTANK)

☐ 599 zł KLUB THINKTANK BASIC
(Roczna prenumerata magazynu THINKTANK + bezpłatny udział we wszystkich spotkaniach)

PRENUMERATA THINKTANK

☐ 499 zł MAGAZYN THINKTANK + BIBLIOTEKA ONLINE
(Roczna prenumerata THINKTANK + dostęp do biblioteki wiedzy online)

☐ 399 zł MAGAZYN THINKTANK
(Roczna prenumerata magazynu)

☐ 399 zł ROCZNY DOSTĘP DO BIBLIOTEKI WIEDZY
(Roczny dostęp do biblioteki wiedzy online)

Nazwisko _____

Imię _____

Stanowisko _____

Firma _____

E-mail _____

Ulica _____

Kod, miasto _____

Telefon _____

NIP _____

Zgadzam się na umieszczenie moich danych osobowych w bazie danych magazynu THINKTANK, prowadzonej przez THINKTANK Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w celu realizacji zamówienia oraz na ich przetwarzanie dla potrzeb marketingowych związanych z działalnością tytułu (zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych Dz. U. Nr 133, poz. 883). Zgadzam się na otrzymywanie informacji handlowych od THINKTANK lub jego partnerów na adres elektroniczny podany w formularzu.

Płatność przelewem na konto: Bank Millennium S.A., nr rachunku: 77 1160 2202 0000 0001 3959 5901

w/02/11

_____
Podpis

Zamówienie prosimy przesłać faxem **(22) 628 04 12**

lub e-mailem: **jbudzynska@mttp.pl**

THINKTANK Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000325641.
Kapitał zakładowy 50 000 zł, ul. Mińska 25, 03-808 Warszawa NIP 701-01-83-649, REGON 141839360.